

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian manajemen sumber daya manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. (Rivai, 2006 : 1)

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2010;1)

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan Bahwa Manajemen sumber daya manusia merupakan bidang strategis dari organisasi. Begitu juga didalam instansi pemerintahan seseorang juga harus mampu melaksanakan suatu tindakan yang berbeda-beda terhadap pegawainya sesuai dengan sifat dan karakternya dalam memberikan sebuah instruksi, dengan memperhatikan berbagai aspek sehingga para pegawai dapat menerima dengan baik dan melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan maksimal sehingga tercapai tujuan dari instansi tersebut

Karna perlu di ingat Karyawan baru yang belum mempunyai keterampilan dan keahlian. dilatih, sehingga menjadi karyawan yang terampil dan ahli apabila dia dilatih lebih lanjut serta diberikan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengalaman dan motivasi, dia akan menjadi karyawan yang matang. Peran manajemen SDM dalam Pengolahan sumber daya manusia ini(Rivai, 2006:1).

2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen SDM adalah meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial. Berdasarkan uraian diatas maka tujuan akhir yang ingin dicapai manajemen SDM pada dasarnya adalah (Rivai, 2006 :13).

- a. Peningkatan Efisiensi
- b. Peningkatan Efektivitas
- c. Peningkatan Produktivitas
- d. Rendahnya tingkat perpindahan pegawai
- e. Rendahnya tingkat absensi
- f. Tingginya kepuasan kerja karyawan
- g. Tingginya kualitas pelayanan
- h. Rendahnya complain dari karyawan
- i. Meningkatnya bisnis perusahaan

2.2 KINERJA

2.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika Prawirosentono (dalam sutrisno,2011:170). Mangkunegara (2009:67) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Kasmir (2016:181) menjelaskan bahwa secara sederhana, kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam Menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam satu periode tertentu. Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas, kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pegawai yang bekerja tentu mengharapkan peningkatan karir atau pengembangan potensi yang nantinya akan bermanfaat baik bagi dirinya maupun organisasi. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang ditampilkan yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Rivai, 2004:309)

Konsep kinerja merupakan sigkatan dari kinetika energi kinerja yang dalam bahasa inggris disebut *Performace*, yang sering di

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

indonesiakan sebagai Performa. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator suatu profesi dalam waktu tertentu (Wirawan, 2009:5)

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tertentu adalah:

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi
3. Memiliki tujuan yang realistis
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya.
5. Memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah dipergunakan.

2.2.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi Kinerja

Gibson (2008:123) menyatakan Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain:

1. Faktor Individu, Yaitu kemampuan dan keterampilan (mental dan fisik), latar belakang (pengalaman, keluarga, dst) dan demografis (umur, asal usul, dll)
2. Faktor organisasi, yang terdiri dari kepemimpinan, imbalan (kompensasi), konflik, kekuasaan, struktur organisasi, dan desain organisasi dan karir.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Faktor psikologi, ialah persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja, stress kerja pola kerja dan motivasi

Menurut Siagian (2008) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

Kompensasi, Lingkungan Kerja, Komunikasi, Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Motivasi, Disiplin kerja, Kepuasan Kerja

Untuk mengukur kinerja dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu Siagian (2012: 225):

1. Dinilai adalah manusia yang disamping memiliki kemampuan tertentu juga tidak luput dari berbagai kelemahan dan kekurangan.
2. penilaian yang dilakukan pada serangkaian tolak ukur tertentu yang realistik, berkaitan langsung dengan tugas seseorang serta kriteria yang ditetapkan secara objektif
3. Hasil penilaian harus disampaikan kepada pegawai yang dinilai
4. Hasil penilaian yang dilakukan secara berkala itu terdokumentasi dengan rapi dalam arsip kepegawaian setiap orang.
5. Hasil penilaian prestasi kerja setiap orang menjadi bahan yang selalu turut dipertimbangkan dalam setiap keputusan yang diambil mengenai mutasi dalam arti promosi dll.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.3 Tujuan dan Sasaran Kinerja

a. Tujuan Kinerja

Tujuan Kinerja menurut Wibowo (2011:48), adalah menyesuaikan harapan kinerja individu dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian Tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik.

b. Sasaran Kinerja

Menurut Wibowo (2011:63), Sasaran kinerja merupakan suatu pernyataan secara spesifik yang dijelaskan hasil yang harus dicapai, kapan dan oleh siapa sasaran yang diinginkan dicapai tersebut terselesaikan dimana sifatnya dapat di hitung , prestasi yang dapat diamati,dan dapat diukur

2.2.4 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah proses evaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikannya dengan para karyawan (Mathis dan jackson 2006:382).

Menurut Mathis dan Jackson (2006:383) penilaian kerja karyawan memiliki dua penggunaan yang umum didalam organisasi, yaitu :

1. Penggunaan administratif, yaitu :
 - a. Sebagai dasar pembuat promosi atau pemecatan karyawan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Kompensasi berdasarkan pemikiran bahwa gaji harusnya diberikan untuk suatu pencapaian kinerja dan bukannya untuk senioritas
- c. Sistem orientasi kinerja berdasarkan kinerja karyawan
- d. Sebagai dasar pembuat keputusan untuk promosi, pemecatan, pengurangan, dan penugasan pada tugas.

2. Penggunaan pengembangan antara lain :

- a. Sebagai alat untuk mengenali kekuatan pegawai.
- b. Alat untuk mengidentifikasi potensi pegawai.
- c. Alat untuk mengembangkan kemampuan pegawai dengan memberikan umpan balik.
- d. Alat untuk mendorong pemimpin memberikan penjelasan terhadap pegawai mengenai peningkatan yang diperlukan.

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program penilaian prestasi kerja, berarti organisasi telah memanfaatkan secara baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi.

2.2.5 Indikator Kinerja

Pada dasarnya aspek ataupun indikator yang digunakan Organisasi dalam menilai kinerja seorang pegawai adalah Kualitas pekerjaan , kuantitas hasil kerja dan aktu yang digunakan untuk mengerjakan hasil dari pekerjaan. ketiga aspek tersebut telah banyak

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dijadikan sebagai dasar dalam penilaian kinerja pada sebuah organisasi. Adapun karakteristik indikator penilaian kinerja yang baik menurut Prawirosentoso (Dalam Sutrisno, 2011:170) adalah:

1. Prilaku Sosial
2. Cara berfikir
3. Tingkat Kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan
4. Kepuasan

Menurut Lopez (dalam Edy sutrisno, 2011)

1. Kuantitas Kerja
2. Kualitas Kerja
3. Pengetahuan tentang
4. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan
5. Keputusan yang di ambil
6. Perencanaan Kerja
7. Daerah organisasi kerja

2.3 Komunikasi

2.3.1 Pengertian Komunikasi

Beragam definisi komunikasi yang dikemukakan orang untuk memberi batasan terhadap apa yang dimaksud dengan komunikasi. Menurut Stepen dan Mary(2010;77) Komunikasi adalah perpindahan dan pemahaman makna. menurut Handoko (dalam Imron 2007), komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang keorang lain. Menurut

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Muhammad (2009), komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara sipengirim dengan sipenerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Menurut Pace dan Faules (2006:31) komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukkan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.

Terdapat empat prinsip dasar dari komunikasi menurut Seiler (1998, dalam Muhammad 2009), yaitu:

- a. Komunikasi adalah suatu proses karena merupakan suatu seri kegiatan yang terus menerus, yang tidak mempunyai permulaan atau akhir dan selalu berubah-ubah.
- b. Komunikasi adalah sistem Komunikasi terdiri dari beberapa komponen dan masing-masing komponen tersebut mempunyai tugasnya masing-masing, dan saling berhubungan satu sama lain untuk menghasilkan suatu komunikasi.
- c. Komunikasi bersifat interaksi dan transaksi Yang dimaksud dengan istilah interaksi adalah saling bertukar komunikasi. Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi yang dilakukan tidak seteratur prosesnya. Banyak dalam percakapan tatap muka seseorang terlibat dalam proses pengirim pesan secara simultan. Dalam keadaan demikian komunikasi tersebut bersifat transaksi.
- d. Komunikasi dapat terjadi disengaja maupun tidak disengaja Komunikasi yang disengaja terjadi apabila pesan yang mempunyai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maksud tertentu dikirimkan kepada penerima yang dimaksudkan. Sedangkan komunikasi yang ideal terjadi apabila seseorang bermaksud mengirim pesan tertentu terhadap orang lain yang ia inginkan untuk menerimanya.

2.3.2 Arah Aliran Komunikasi

1. Komunikasi kebawah

Komunikasi yang mengalir dari seorang atasan kepada bawahannya. Komunikasi ini digunakan untuk memberi informasi, arahan, koordinasi, dan mengevaluasi para karyawan. Ketika para atasan menetapkan tujuan pada bawahannya, mereka menggunakan komunikasi kebawah.

Menurut Robbins (2010), pola ini digunakan oleh pemimpin untuk menetapkan sasaran, memberi instruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan dan prosedur ke bawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja. Namun komunikasi ke bawah tidak harus merupakan kontak lisan atau tatap muka.

2. Ke Atas

Komunikasi yang mengalir dari para bawahan kepada atasan. Hal ini membuat para atasan menyadari apa yang dirasakan oleh para bawahannya terhadap pekerjaannya, terhadap rekan kerjanya dan terhadap organisasi secara keseluruhan. Para atasan juga dapat mengandalkan komunikasi keatas untuk ide-ide bagaimnana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan sesuatu. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap karyawan, tipe pesan adalah integrasi dan pembauran (Muhammad, 2009).

3. Ke Samping

Komunikasi yang terjadi di antara para karyawan pada tingkat organisasi yang sama. Komunikasi Horizontal sering diperlukan untuk menghemat waktu dan memfasilitasi koordinasi. dicontohnya dengan suatu kontak interpersonal yang mungkin terjadi dalam berbagai tipe, seperti rapat komite, interaksi informal pada waktu jam istirahat, percakapan telepon, memo dan nota, aktivitas sosial dan kelompok mutu

4. Diagonal

Komunikasi yang melintasi wilayah kerja dan tingkatan organisasi, dimana setiap karyawan dapat berkomunikasi dengan karyawan lain melalui surat elektronik terlepas dari wilayah kerja dan tingkat organisasi bahkan dengan atasan yang memiliki wewenang yang tinggi.

2.3.3 Unsur- unsur Komunikasi

Dalam suatu proses komunikasi, terdapat beberapa unsur pokok yang merupakan beberapa penunjang adanya komunikasi. Menurut Stoner (1994:140) unsur-unsur tersebut adalah:

1. Pengirim atau sumber pesan memprakarsai komunikasi. Dalam sebuah organisasi, pengiri adalah orang yang mencapai informasi,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- kebutuhan atau keinginan dan sebuah maksud untuk disampaikan satu atau lebih orang.
2. Penyandian, dengan mengetahui komunikator, maka kita dapat mengajukan ke proses pembuatan sandi yang menterjemahkan gagasan, komunikator kedalam serangkaian tanda yang sistematis, yakni kedalam suatu bahasa yang menyatakan maksud komunikator. bentuk utama dari sandi adalah bahasa.
3. Pesan, hasil dari proses pembuatan sandi adalah pesan. Maksud dari komunikator dinyatakan dalam bentuk pesan. Pesan tersebut bersifat lisan atau bukan lisan. Jadi pesan adalah apa yang diharapkan oleh komunikator untuk disampaikan pada penerima tersebut, dan bentuk yang tepat sebagian besar tergantung dari jalur (medium) yang digunakan untuk menyampaikan pesan.
4. Saluran, adalah media pengirim dari satu orang ke orang lain, saluran sering tidak dapat dipisahkan dari pesan.
5. Penerima, Orang yang penangkap indera pesan pengirim, pesan harus disesuaikan dengan latar belakang penerima . jika pesan tidak sampai pada penerima maka komunikasi tidak akan terjadi.
6. Pengartian Sandi, pengertian sandi atau penguraian isi sandi adalah proses penerima menafsirkan pesan dan menterjemahkan nya kedalam informasi yang bermakna.
7. Gaduh atau berisik adalah salah satu faktor yang mengacaukan, membuat terganggunya komunikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Umpan balik adalah pembalikan proses komunikasi dimana reaksi terhadap komunikasi pengirim dilaksanakan. Umpan balik dapat disampaikan dalam berbagai bentuk, yang berkisar dalam umpan balik langsung seperti pernyataan lisan yang sederhana bahwa pesan telah diterima, sampai dengan umpan balik tidak langsung yang dinyatakan melalui tindakan dalam kebanyakan komunikasi makin besar umpan balik makin efektif komunikasi yang terjadi.

2.3.4 Media Komunikasi

Media yang di gunakan khususnya dalam organisasi jenis yang dipergunakan tergantung pada bentuk atau jenis komunikasi, apakah secara langsung atau tidak. Media yang di pergunakan dalam komunikasi organisasi pada umumnya yaitu surat, telepon, pertemuan, wawancara, dan kunjungan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa media atau sarana dalam komunikasi internal dapat melalui surat, pertemuan para karyawan , jaringan telepon, kegiatan wawancara dan mengadakan kunjungan. Semua media tersebut dipergunakan dalam ruang lingkup organisasi.

2.4 DISIPLIN

2.4.1 Pengertian Disiplin

Didalam kehidupan sehari-hari, dimanapun manusia berada dibutuhkan peraturan dan ketentuan-ketentuan yang akan mengatur dan membatasi setiap kegiatan dan perilakunya, namun peturan-peraturan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut tidak akan ada artinya bila tidak disertai dengan sanksi bagi para pelanggarnya. Jadi disiplin dapat diartikan tindakan yang memaksa orang lain untuk patuh, sedangkan secara netral disiplin merupakan acuan atau usaha untuk membantu orang lain melalui pengajaran dan pelatihan agar dapat dapat lebih baik.

Menurut Hasibuan,(2008:193) disiplin adalah kesadaran dan kesedian mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Sedangkan menurut nuraini, (2013:106) Disiplin merupakan ketaatan kepada suatu perusahaan beserta segala ketentuan-ketentuannya berdasarkan keinsafan dan kesadaran, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis.

Menurut veithzal, (2009:825) Disiplin adalah suatu alat yang digunakan manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta suatu upaya untuk meningkatkan suatu kesadaran dan kesedian menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Berdasarkan pengertian diatas disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis, dan bila melanggar akan ada sanksi atas pelanggarnya. Pengertian lainnya oleh Siagian (2004) tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi untuk memenuhi tuntutan berbagai ketentuan yang telah diucapkan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.2 Bentuk-bentuk Disiplin Kerja

Terdapat empat perspektif daftar yang menyangkut disiplin kerja menurut Rivai (2004):

1. Disiplin retributive (*retributive discipline*) yaitu berusaha menghukum orang yang berbuat salah.
2. Disiplin korektif (*corrective discipline*) yaitu berusaha membantu karyawan mengkoreksi perilakunya yang tidak tsepat.
3. Perspektif hak-hak individu (*individual right perspective*) yaitu berusaha melindungi hak-hak dasar individu selama tindakan-tindakan disipliner.
4. Perspektif utilitarian (*utilitarian perspective*) yaitu berfokus kepada penggunaan disiplin hanya pada saat konsekuensi-konsekuensi tindakan disiplin melebihi dampak-dampak negatifnya.

2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Disiplin

Disiplin kerja suatu instansi biasanya disebabkan berbagai faktor. Menurut Hasibuan,(2012:198) ada tiga faktor yang mempengaruhi disiplin kerja:

1. Kepemimpinan yang harus mempunyai kedisiplinan yang baik.
2. Kepuasan kerja karyawan yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan, artinya jika kepuasan kerja diperoleh dari pekerjaan maka kedisiplinan akan baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pengawasan, yang artinya merangsang kedisiplinan dan moral kerja karyawan, karyawan merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, perangahan, dan pengawasan dari atasannya.

2.4.4 Fungsi Disiplin

Disiplin sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai, disiplin sebagai syarat pembentuk sikap, perilaku dan tata kehidupan berdisiplin akan membentuk pegawai mendapat kemudahan dalam bekerja begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung suasana pencapaian tujuan. karena memunculkan dampak positif luar biasa yang dapat dirasakan dalam lingkungan kerja. Terutama seorang pimpinan yang ingin memberikan contoh pada karyawannya.

2.4.5 Pendekatan Disiplin

Rivai (2006:445) juga menyebutkan ada tiga konsep dalam pelaksanaan tindakan disipliner, yaitu:

1. Aturan tungku panas yaitu pendekatan untuk melaksanakan tindakan disipliner.
2. Tindakan disiplin progresif yaitu untuk memastikan bahwa terdapat hukum minimal yang tepat terhadap setiap pelanggaran.
3. Tindakan disiplin positif yaitu dalam banyak situasi, hukuman tindakan memotivasi karyawan mengubah suatu perilaku.

2.4.6 Indikator Disiplin

Menurut Bejo siswanto, 2005:291

1. Frekuensi Kehadiran

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Tingkat kewaspadaan
3. Ketaatan pada standar kerja
4. Ketaatan pada aturan kerja
5. Etika Kerja

2.5. PENGARUH ANTAR VARIABEL

2.5.1 Komunikasi dengan kinerja

Komunikasi adalah komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Handoko (dalam Imron 2007). Komunikasi sangat berfungsi dalam kegiatan berorganisasi yaitu untuk menghubungkan antar sesama pegawai atau karyawan, baik pimpinan terhadap pegawai atau pegawai terhadap pegawai lainnya, yang akan berujung pada pencapaian kinerja pegawai yang berkualitas. Hubungan komunikasi yang baik dapat mendorong dan memberikan tanggung jawab dalam tugas tugas mereka. Dengan adanya hubungan komunikasi yang baik terhadap kinerja karyawan dalam sebuah organisasi, keinginan dan tujuan bersama yang diharapkan akan tercapai dengan sempurna.

2.5.2 Disiplin dengan kinerja

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang tentang tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja terwujud tujuan perusahaan dan karyawannya. Oleh karena itu, manajer selalu berusaha agar bawahannya selalu mempunyai disiplin yang baik. Seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jika bawahannya berdisiplin dengan baik. Untuk emilihara dan meningkatkan kedisiplinan adalah hal ang sulit karena banak yang mempengaruhinya. Kedisipilan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik perusahaan sulit untuk mewujudkan tujuannya yaitu pencapain kinerja optimaal karyawannya. Jadi disiplin adalah kunci keberhasilan suatu peruhaan dalam mencapai tujuannya (hasibuan,2009:194)

2.5. KONSEP ISLAM

2.5.1 Pandangan Islam Terhadap Komunikasi

Komunikasi merupakan hal utama dalam suatu kehidupan yang menentukan berbagai umat dan membantu memberikan solusi atau sejenisnya dalam memberikan pemecahan masalah atau solusi. Dalam hal ini Allah memberikan gambaran tentang Komunikasi dalam Firmannya yang terdapat pada QS. An Nisa Ayat 9.

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ
فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya : “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar”. (QS. An Nisa :9)

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan suatu pekerjaan hendaklah melakukan komunikasi dengan baik, dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kata lain hendaklah berkata dengan lemah lembut, sopan serta jelas agar mudah dipahami bagi orang yang menerimanya.

2.5.2 Pandangan Islam Terhadap Disiplin

Islam mengajarkan agar dalam hidup ini kita bersikap disiplin Khususnya dalam hal shalat.

فَإِذَا قُضِيَتْ الصَّلَاةُ فَادْكُرُوا اللَّهَ قِيَامًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِكُمْ ۚ فَإِذَا اطْمَأْنَنْتُمْ فَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ ۚ إِنَّ الصَّلَاةَ كَانَتْ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ كِتَابًا مَوْفُوتًا

Artinya : “Kemudian apabila kamu hendak selesai menegrjakan sembahnyang, manga hendaklah kamu menyebut dan mengingat Allah semasa kamu berdiri atau duduk, dan semasa kamu berbaring. Kemudian apabila kamu telah merasa tentram (berada dalam keadaan aman)maka dirikanlah shalat itu. (dengan cara sempurna bagi mana biasanya)sesungguhnya sembahyang itu adalah satu ketetapan yang diwajibkan atas orang-orang yang beriman, yang tertentu waktunya.(QS. An-Nisa :103)

Dalam ayat diatas telah di jelaskan bahwa tidak hanya dalam sebuah organisasi saja perlu kedisiplinan, melainkan dikehidupan sehari-hari memerlukan disiplin, khususnya dalam shalat, disiplin dalam kehidupan sehari hari sangat berpengaruh untuk mencapai suatu tujuan seseorang.

Dalam surat ini telah digaris bawah “yang tertentu waktunya” maksudnya disiplin itu akan mengatur waktu untuk tercapainya suatu tujuan organisasi atau pun tujuan perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.3 Pandangan Islam Terhadap Kinerja

Agama islam menghendaki agar umatnya selalu terus berusaha agar bisa mencapai tujuan yang diinginkannya, dan hasil usahanya itu sesuai dengan apa yang diusahakan. Hal ini terlihat dalam firman Allah dalam surat An Najm Ayat 39:

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

Artinya : “Dan bahwasannya seorang manusia Tiada memperoleh selain apa yang telah di usahakannya.

Segala amal atau pekejaan yang kita lakukan sesungguhnya untuk kita sendiri. Maka dari itu, hendaklah kita melakukan yang terbaik untuk dapat meningkatkan kerja kita. Karna jika tidak akan mendapatkan kebaikan yang kita inginkan. Sesuai dengan firman allah dalam surat al-jasiyah ayat 15:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ ۖ وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا ثُمَّ إِلَىٰ رَبِّكُمْ تُرْجَعُونَ ۖ

Artinya : “ Barang siapa yang mengerjakan amal shaleh, maka itu adalah untuk dirinya sendiri dan barang siapa mengerjakan kejahatan , maka itu akan menimpa dirinya sendiri, kemudian kepada tuhan kamu dikembalikan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya berperan sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Karena dengan adanya penelitian sebelumnya maka penulis saat ini dapat membantu dalam penulisan yang akan dihadapi.

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	I Putu Antonius adi wibowo (2013)	Pengaruh komunikasi, konflik dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor balai besar meteorologi dan geofisika wilayah III denpasar	Menyimpulkan bahwa variabel komunikasi, konflik dan disiplin kerja secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja dengan kontribusi sebesar 75,9%	a. Meneliti tentang variabel komunikasi, disiplin dan kinerja	a. jumlah sampel b. Tempat penelitian
2.	Suprayitno (2007)	pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada pegawai Sub Dinas Kebersihan dan Tata Kota DPU dan LLAJ kab.Karanganyar	secara parsial terdapat pengaruh signifikan dan positif antara disiplin kerja, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai. Angka koefisien determinasi sebesar 53.3% dan sisanya 46.7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.	a.Meneliti tentang variabel disiplin dan kinerja	a. jumlah sampel. b. Tempat Penelitian
3	Kozaitu nikmah (2016)	Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Dan	Dengan teknik random sampling dengan hasil penelitian terdapat	a.menggunakan metode	a. jumlah sampel. b. Tempat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

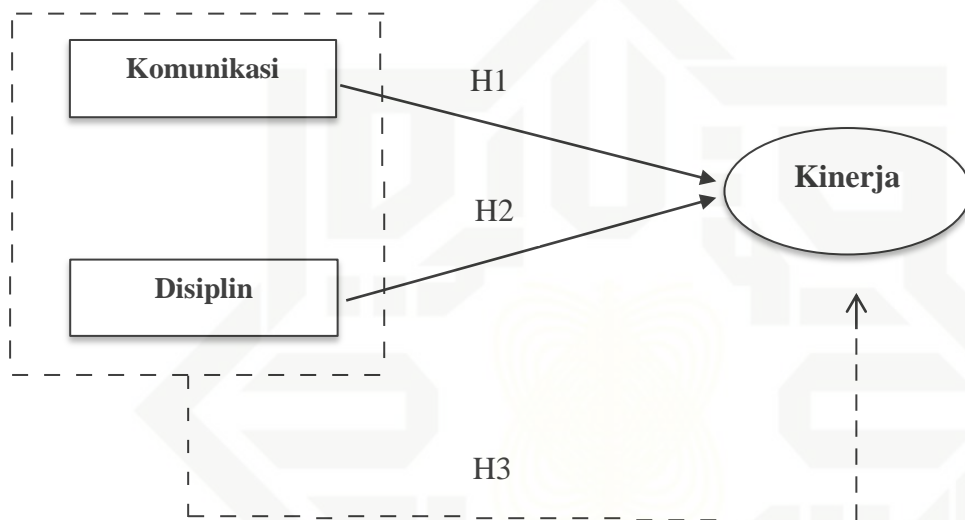
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Penulis	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Ponorogo	pengaruh secara signifikan komunikasi, motivasi dan kedisiplinan secara bersama-sama berpengaruh secara positif terhadap kinerja pegawai.	alisis penelitian yang sama b. Meneliti tentang variabel komunikasi, disiplin dan kinerja	Penelitian
4	Ayu Mentari Mariam (2016)	Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Barat	secara parsial pengaruh kompetensi 14,3%, disiplin kerja 56,2%, sedangkan secara siultan sebesar 70,5% terdapat pengaruh signifikan antara variabel kompetensi , disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti	a. Meneliti tentang variabel komunikasi, disiplin dan kinerja	a. jumlah sampel. b. Tempat Penelitian
5	Nurhikmah Amra (2012), ,	analisis kinerja pegawai pada Kantor Camat Keritang Kabupaten Indragiri Hilir	disimpulkan bahwa variabel yang penulis ajukan kepada responden mengenai kualitas kerja, efesiensi, kerja sama, disiplin, loyalitas, latar belakang dan keterampilan. Bahwa kinerja pegawai pada pada Kantor Camat Keritang Kabupaten Indragiri Hilir tergolong dalam kategori baik.	a. Meneliti tentang kinerja	a. jumlah sampel. b. Tempat Penelitian c. data di analisis secara berbeda

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7 KERANGKA PEMIKIRAN

Untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis menggambarkan sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian

Pengaruh Komunikasi (X1) dan Disiplin (X2) Terhadap Kinerja (Y)

Sumber: Siagian (2008)

2.8 HIPOTESIS

Berdasarkan perumusan masalah serta mempelajari data-data yang ada maka penulis membuat Ssuatu hipotesis yaitu:

HI :Diduga variabel komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap variabel kinerja pegawai pada Dinas cipta karya, Tata ruang dan sumber daya air provinsi Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H2 :Diduga Variabel Disiplin berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Dinas cipta karya, Tata ruang dan sumber daya air provinsi Riau

H3 : Diduga Komunikasi dan Disiplin secara Simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas cipta karya, tata ruang dan sumber daya air provinsi Riau

2.8 Variabel Penelitian

Adapun variabel dari penelitian ini adalah:

a. Variabel Independen (X) adalah:

Komunikasi (X1)

Disiplin (X2)

b. Variabel Dependen (Y) adalah:

Kinerja

Tabel 2.2 : Definisi Konsep Operasional Variabel Penelitian

NO	DEFINISI VARIABEL	INDIKATOR	SKALA
1.	Kinerja(Y) Difinisi : Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan Tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2009:67)	1. Kuantitas Kerja 2. Kualitas Kerja 3. Pengetahuan tentang 4. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan 5. Keputusan yang di ambil 6. Perencanaan Kerja 7. Daerah orgnisasi kerja Lopez (Dalam Sutrisno,2011:10	Likert

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	DEFINISI VARIABEL	INDIKATOR	SKALA
2	Komunikasi(X1) Definisi : Suatu Proses pesan yang disampaikan seseorang Komunikator yang dapat diterima dan dimengerti oleh Komunikan persis dikehendaki oleh komunikator. (Suranto Aw dalam Imron, 2007)	1. Pengartian. 2. Kesenangan 3. Pengaruh pada sikap 4. Hubungan makin baik 5.Tindakan (Suranto Aw dalam Imron, 2007)	Likert
3.	Disiplin (X2) Definisi : Bentuk pengendalian diri pegawai dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja dalam perusahaan (Nurmansyah, 2011)	1. Frekuensi Kehadiran 2. Tingkat kewaspadaan 3. Ketaatan pada standar kerja 4. Ketaatan pada aturan kerja 5. Etika Kerja (Bejo siswanto, 2005:291)	Likert